to the Bank the delayed credit in customers account might have occured on a few occasions during the transition period when the branch was to be computerised.

World Bank Loan to Tea Board

1485. SHRI GOVINDRAO ADIK: Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) wheher the World Bank has expressed reservation for sanction of loan to the Tea Board for Tea plantation related project;

(b) if so, details of the case alongwith its present status; and

(c) the details of action taken to facilitate release of the loan required for the project?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ): (a) to (c) A project proposal prepared by the Tea Board seeking World Bank loan for development of Tea Industry, was posed to World Bank in 1994. Five Working Groups were set up to further study the various economic and financial aspects of the Tea Industry. They have since submitted their reports.

After examining the reports, the World Bank has expressed the view that they are not in favour of considering an exclusive tea development project as their current approach is to avoid directed credit to a particular commodity.

Re-Drafting of Companies Bill

1486. SHRI SOLIPETA RAMACHANDRA REDDY: Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether the companies Bill is being redrafted,

(b) if so, the salient features of proposed revised Bill; and

(c) how more than 4 lakh companies are proposed to be regulated.

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ): (a) Yes, Sir.

(b) and (c) The proposed Companies Bill is likely to be introduced during the current Parliament Session.

The Bill has been drafted on the basis of a Report of a Working Group set up for this purpose. The Report and Working Draft of the proposed Bill were circulated for public debate. The Government decision of the suggestions received from various persons will be reflected in the Bill to be introduced by the government.

The existing companies registered under the Companies Act, 1956 will also be regulated within the proposed framework of new Companies Act.

Seminar on the Draft of Companies Bill

1487. SHRI SOLIPETA RAMACHANDRA REDDY: Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether the Federation of Indian Chambers of Commerce and Industries held a Seminar on the draft of companies Bill;

(b) if so, the recommendations made by the FICCI for raising money by way of fixed deposit from the market;

(c) the reaction of Government; and

(d) when the new Companies Bill is proposed to be introduced?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ) (a) Yes, Sir. The Federation of Indian Chamber of Commerce & Industry (FICCI) organised a "National Seminar" on Working Draft of Companies Bill on 13.6.1997 in Mumbai.

(b) FICCI has suggested insurance cover for deposits taken by companies on the lines similar to insurance of banking deposits.

(c) and (d) The Companies Bill, 1997 is likely to be introduced in the current Session of Parliament. The Bill does not

contain any provision to introduce insurance cover for company deposits.

External Debt Position

1488. SHRI RAHASBIHARI BARIK: Will the Minister of FINANCE be pleasd to state:

(a) the external debt position in the country by the end of March, 1996;

(b) whether steps are being taken to reduce the external debt;

(c) if so, the position as on date; and

(d) the details thereof?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ) (a) to (d) The total external debt outstanding according to the latest available estimates was US $ 92.2 billion as on March 31 1996. The main features of the debt management strategy followed by the Government includes sustaining a high growth rate of exports, encouraging non-debt creating inflows and keeping the maturity structure as well as the total amount of commercial debt under control. As a result, the debt service ratio declined from 35.25 per cent in 1990-91 to 25.70 per cent in 1995-96. The debt-GDP ratio declined from a high of 41.00 per cent in 1991-92 to 28.71 per cent in 1995-96.

राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा

1489. **श्री नागमणि:** क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर दिन-ब-दिन गिरता जा रहा है और इसके कारण लोग निजी क्षेत्र के बैंकों की ओर आकर्षित हो रहे हैं;

(ख) यदि हां, तो इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है;

(ग) विगत तीन वर्षों के दौरान दिल्ली के राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और सरकार ने उस पर क्या कार्यवाही की है और उसका क्या परिणाम निकला है; और

(घ) क्या किसी सांसद ने मालवीय नगर स्थित भारतीय स्टेट बैंक की शाखा के संबंध में कोई पत्र लिखा था और अब तक उस पर क्या कार्यवाही की गयी है?

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री सतपाल महाराज): (क) ग्राहक बैंक शाखाओं का चयन कई बातों को ध्यान में रख कर करते हैं जैसाकि बैंकों की निकटवर्ती शाखाएं, उपलब्ध सेवाओं की किस्में, बैंक का कार्य-समय आदि। ग्राहकों द्वारा बैंक शाखाओं का चयन करने में, ग्राहक सेवा एक महत्वपूर्ण कारक है। ऐसी कोई सूचना नहीं है जिससे इस बात की पुष्टि हो कि राष्ट्रीयकृत बैंकों में ग्राहक सेवा में कथित गिरावट के कारण, ग्राहक गैर-सरकारी क्षेत्र के बैंकों की ओर आकर्षित हो रहे हैं।

(ख) ग्राहक सेवा में सुधार लाने हेतु सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक/बैंकों ने बहुत से उपाय किए हैं। सभी बैंकों के प्रधान कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय एवं शाखा स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र है। जनता की शिकायतों को सुनने के लिए सभी बैंकों ने नोडल अधिकारी नियुक्त किए हैं। बैंकिंग ओमबड्समैन प्रणाली प्रारम्भ की गई है जिसके द्वारा जनता की शिकायतों के निवारण हेतु भारतीय रिजर्व बैंक ने 14 बैंकिंग ओमबड्समैन नियुक्त किए हैं। बैंकों द्वारा प्रस्तुत की गई मासिक रिपोर्टों के माध्यम से लम्बित शिकायतों की बारीकी से संवीक्षा की जाती है जिन्हें लोक शिकायत निदेशालय, मंत्रिमंडल सचिवालय को भेजा जाता है।

(ग) भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दी गई सूचना के अनुसार, गत तीन वर्षों के दौरान, दिल्ली में राष्ट्रीयकृत बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या नीचे दी गई है:—

को समाप्त वर्ष	प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या
31.12.1994	1772
31.12.1995	1555
31.12.1996	1411
30.12.1997	712

पंजाब नेशनल बैंक, आंचलिक कार्यालय, ग्राहक सेवा केन्द्र, दिल्ली द्वारा आयोजित मासिक पुनरीक्षा बैठकों में, राष्ट्रीयकृत बैंकों के प्रतिनिधियों से जोर देकर कहा है कि वे ग्राहकों की शिकायतों के निपटारे के लिए शीघ्र कार्रवाई करें।